MINISTÈRE DU PROCUREUR GÉNÉRAL

Plan d'accessibilité (*LPHO*)

2011-2012

ISSN 1708-5608

Table des matières

Introduction 1

Première section : Rapport sur les mesures prises pour repérer, supprimer et prévenir les obstacles en 2010-2011 3

Services à la clientèle 3
Information et communications 9
Emploi 11
Milieu bâti 12
Approvisionnement 13

Deuxième section : Mesures prévues pour 2011-2012 et par la suite 14
Services à la clientèle 14
Information et communications 15
Emploi 16
Milieu bâti 17
Approvisionnement 18

Troisième section : Examen des lois, règlements et politiques 19

Lexique de termes et de sigles 20

Renseignements 21

Introduction

Chaque année, le gouvernement de l'Ontario indique les mesures qui seront prises afin de prévenir, de repérer et de supprimer les obstacles pour les personnes handicapées. Chaque ministère participe à cette initiative par l'entremise de son plan d'accessibilité annuel, comme l'exige la *Loi de 2001 sur les personnes handicapées de l'Ontario* (*LPHO*).

La *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (*LAPHO*) constitue la feuille de route de l'Ontario pour rendre la province accessible d'ici 2025. Elle comporte des normes d'accessibilité dans les domaines suivants :

- Services à la clientèle
- Information et communications
- Emploi
- Transport
- Milieu bâti

Cette année, les plans d'accessibilité fourniront des renseignements sur les exigences relatives à la planification découlant des nouvelles normes d'accessibilité intégrées (NAI) qui ont été édictées en juin 2011 en vertu de la *LAPHO*. Ces normes exigent que le gouvernement de l'Ontario établisse un plan pluriannuel pour prévenir et supprimer les obstacles pour les personnes handicapées.

Notre plan d'accessibilité annuel décrit les mesures prises par le ministère pour améliorer les possibilités pour les personnes handicapées.

Se fondant sur le plan de l'année dernière, le plan d'accessibilité de 2011-2012 continuera à faire progresser le ministère du Procureur général en fonction de l'objectif d'accessibilité pour tous les Ontariens et toutes les Ontariennes.

Le ministère du Procureur général est déterminé à assurer à l'ensemble de la population l'égalité d'accès à la justice. Cela signifie offrir des services et des programmes que les personnes avec un handicap peuvent utiliser et dont elles peuvent profiter au même titre que le reste de la population et sans discrimination aucune.

Le ministère est également déterminé à travailler en étroite collaboration avec l'appareil judiciaire et autres organisations de la communauté juridique afin de partager l'information, le savoir et les stratégies sur la façon d'éliminer et de prévenir les obstacles, ainsi que sur la façon d'améliorer l'accessibilité pour les personnes présentant un handicap. À titre d'exemple, mentionnons que le ministère continue à participer aux activités du Comité d'accessibilité aux tribunaux de l'Ontario et à soutenir ce comité qui comprend des représentants de

toutes les instances judiciaires, du barreau de l'Ontario, ainsi que des personnes présentant un handicap. Le comité a pour mandat de fournir des conseils stratégiques au système judiciaire afin de soutenir les améliorations à l'accessibilité.

Plusieurs améliorations ont été apportées au cours de l'année écoulée, comme en fait foi le présent rapport. Un nouveau Fonds d'aide aux victimes vulnérables et à leurs familles fournira du soutien financier et juridique aux victimes d'actes criminels et aux familles des victimes d'homicide. Ce fonds permet entre autres d'offrir des services de sous-titrage en temps réel ou de langage par signe, ainsi que l'équipement nécessaire pour permettre aux personnes avec un handicap qui sont des victimes vulnérables ou des membres de la famille de participer aux procédures pénales au même titre que toute autre personne.

Nous augmentons actuellement le nombre d'appareils d'écoute afin d'offrir une sonorité claire dans toutes les pièces et de réduire les bruits de fond, de sorte que les personnes présentant un handicap puissent entendre ou se concentrer lorsqu'elles utilisent nos services ou programmes judiciaires. Le ministère met également au point un guide sur les dispositifs facilitant l'écoute à l'intention du public, afin de s'assurer que les personnes qui ont besoin de ces appareils sont au courant de leur existence et peuvent les utiliser.

Le service de coordonnateur de l'information sur l'accessibilité à l'oeuvre dans les tribunaux, le Programme d'aide aux victimes et aux témoins et le bureau du procureur de la Couronne continuent d'offrir une base solide pour les services d'accessibilité du ministère. Les coordonnateurs de l'information sur l'accessibilité constituent un point de contact unique pour les questions concernant les caractéristiques et les services relatifs à l'accessibilité. Ils coordonnent également les mesures d'adaptation individuelles pour les personnes handicapées utilisant les services et les programmes du ministère offerts dans les palais de justice.

Le ministère est déterminé à poursuivre la surveillance et l'amélioration des services de coordination de l'accessibilité. Au cours de l'année écoulée, le ministère a installé des affiches dans tous les palais de justice permanents afin d'informer les usagers de l'existence du service de coordonnateur de l'information sur l'accessibilité.

Le présent plan offre de plus amples renseignements sur les services du coordonnateur de l'information sur l'accessibilité, ainsi que sur les plans et les contributions des différentes parties de notre ministère en matière d'accessibilité. L'ensemble de ces contributions nous rapproche d'autant d'un Ontario accessible.

On peut obtenir les plans d'accessibilité des autres ministères en cliquant sur Ontario.ca.

Première section : Rapport sur les mesures prises pour repérer, supprimer et prévenir les obstacles en 2010-2011

Le gouvernement de l'Ontario déploie des efforts pour faire de l'Ontario une province accessible d'ici 2025.

En 2010-2011, le gouvernement a continué à se conformer au Règlement portant sur les Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle et à mettre en œuvre des initiatives visant à améliorer l'accessibilité dans d'autres domaines : emploi, information et communications, transport, milieu bâti et approvisionnement.

Le présent document offre un résumé des mesures prises par le ministère du Procureur général entre novembre 2010 et octobre 2011.

Services à la clientèle

Dans le but de se conformer aux Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle (Règlement de l'Ontario 429/07), le ministère respecte la Politique d'accessibilité pour les services à la clientèle de la fonction publique de l'Ontario qui couvre toutes les exigences du règlement. Pour en savoir plus long, visitez la page Web du ministère décrivant notre engagement en matière d'accessibilité : http://www.attorneygeneral.jus.gov.on.ca/french/about/commitment_to_accessibility.asp.

Les différents bureaux, directions et divisions du ministère ont trouvé des façons variées d'inclure les exigences sur l'accessibilité à leur fonctionnement quotidien. Par exemple, au cours de l'année écoulée, le Bureau de l'avocat des enfants a ajouté les exigences et préoccupations en matière d'accessibilité au manuel du personnel sur les politiques et procédures internes. Le Programme de visites surveillées a inclus des mesures d'accessibilité à son manuel sur les pratiques exemplaires à l'intention des fournisseurs de services de paiements de transfert. Il a également ajouté des mesures d'adaptation au processus d'examen des fournisseurs de services par les pairs (processus par lequel les fournisseurs de services s'évaluent mutuellement).

Ci-dessous, un résumé des initiatives prises en 2010-2011 dans l'ensemble du ministère en ce qui a trait aux services à la clientèle.

Unité de l'accessibilité

- Le ministère continue à offrir, au sein de l'Unité de l'accessibilité, une

équipe centrale qui fournit l'expertise, ainsi que les activités de recherche, de planification et de surveillance nécessaires au soutien des services d'accessibilité et à l'amélioration des mesures d'accessibilité prises dans l'ensemble du ministère.

Voici des exemples des activités réalisées par l'équipe au cours de l'année écoulée :

- L'équipe a fourni un soutien quotidien au personnel de l'ensemble du ministère, permettant à ce dernier de répondre aux demandes d'adaptation individuelles provenant des usagers présentant un handicap.

- L'équipe a fait des recherches concernant les stratégies, les pratiques exemplaires et ressources nécessaires pour venir en aide aux personnes présentant des lésions cérébrales, ainsi qu'aux personnes présentant une polysensibilité chimique ou environnementale.

- L'équipe a fait des présentations et a participé à des séances de formation selon la demande.

- L'équipe a maintenu à jour un site Web interne offrant au personnel des renseignements, de la formation et des moyens de sensibilisation. Le site Web a été révisé en profondeur et mis à jour à l'automne 2011.

- L'équipe a fourni sur demande des consultations aux divisions, par exemple, à l'Unité des activités stratégiques des ressources humaines, en février 2011,ainsi qu'au Comité de direction de la Division.

- L'équipe a soutenu les responsables des directions et des projets du ministère dans l'intégration de l'accessibilité aux pratiques administratives courantes, par exemple, l'élaboration des politiques et l'approvisionnement.

- L'équipe a effectué la surveillance du ministère afin de confirmer la conformité aux Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle.

Formation et sensibilisation

- L'Unité des activités stratégiques des ressources humaines fournit à chacune des divisions ministérielles les résultats d'une formation en ligne obligatoire sur l'accessibilité que le personnel doit suivre tous les trois mois. Grâce à ce processus, les divisions peuvent s'assurer que tous les nouveaux membres du personnel ont suivi la formation requise. La formation inclut *May I Help You*, qui porte sur la façon de rendre le service à la clientèle accessible, ainsi qu'une formation à l'intention des chefs et des responsables sur les mesures d'adaptation pour les employés et les

candidats handicapés.

- Mentionnons également d'autres activités d'éducation, de sensibilisation et de formation offertes au personnel partout dans la province, notamment :

  - Dans le cadre du mois de la sensibilisation à la santé mentale, quatre séances de formation d'une heure chacune ont été offertes en personne à Toronto et par le biais du Web dans l'ensemble de la province. Deux séances, lors desquelles des personnes ont partagé leur expérience de vie avec une maladie mentale. Les séances incluent également des présentations données par des représentants du Centre de toxicomanie et de santé mentale et de l'Association canadienne pour la santé mentale, ainsi qu'une séance sur les services de santé mentale offerte par le Programme d'aide aux employés de la Fonction de l'Ontario.

  - Une présentation, préparée par les membres du Réseau de la FPO pour les personnes handicapées, a été adressée aux membres du personnel dans l'ensemble de la province par le biais d'une diffusion sur le Web.

- Parmi la formation et les renseignements mis à la disposition de groupes particuliers d'employés ou d'entrepreneurs, mentionnons les suivants :

  - Une formation sur la prestation de services de première ligne accessibles aux membres du public aux prises avec une maladie mentale, lors du colloque provincial du personnel de soutien de la Division du droit criminel. La présentation a également été affichée sur le site Web interne, de sorte que les nouveaux employés puissent en prendre connaissance.

  - Une séance d'information à l'intention du personnel du Bureau de l'avocat des enfants portant sur la communication avec les personnes qui utilisent le langage des signes, ainsi que sur le protocole d'accès aux services. Les membres du personnel du bureau formés dans l'utilisation du langage gestuel américain (ASL) ont fait cette présentation pour leurs collègues.

  - La Division des services aux tribunaux a consacré la totalité du numéro estival de son bulletin de nouvelles au thème de l'accessibilité; des membres du personnel de l'ensemble de la province ont écrit des articles. Le bulletin de nouvelles a été transmis à plus de 4 000 membres du personnel dans la province.

  - Les directions de la Division des programmes et des politiques de justice sociale ont fourni les formations suivantes :

- Le Programme de visites surveillées a fourni de la formation à 50 coordonnateurs de centres qui sont des partenaires de transfert de paiements du Programme de visites surveillées (des fournisseurs de services externes). Les coordonnateurs formeront ensuite leur personnel qui travaille avec des personnes présentant une maladie mentale ou un handicap d'ordre neurologique ou développemental, ou souffrant d'une lésion cérébrale acquise. Parmi les présentateurs, mentionnons des représentants de l'*Ontario Brain Injury Association*, de *Community Living Toronto* et du *Centre for Opportunities, Respect and Empowerment*.

- Le Bureau du Tuteur et curateur public a mis au point un programme d'éducation à l'intention du personnel de Toronto et de la région. La formation portait sur une diversité de sujets : les blessures à la tête, la schizophrénie, la façon de gérer le stress, ainsi qu'une vidéo et des ressources en ligne sur la santé mentale.

- L'on a demandé à tous les agents actuels du Bureau de l'avocat des enfants de confirmer qu'ils avaient suivi la formation sur l'accessibilité de la *LAPHO* et qu'ils étaient au courant des pratiques exemplaires en matière d'accessibilité.

- L'on a demandé à tous les présentateurs bénévoles actuels du Programme d'information obligatoire dans les tribunaux des causes familiales de confirmer qu'ils avaient suivi la formation sur l'accessibilité de la *LAPHO*.

- Une grande variété d'autres présentations et mesures de sensibilisation sont également à noter :

  - Une présentation sur l'accessibilité a été faite lors du congrès annuel de la Cour de justice de l'Ontario, en mai 2011, par un coordonnateur sur l'accessibilité dans les palais de justice et un représentant de l'Unité de l'accessibilité du ministère.

  - Des présentations du personnel de l'Unité de l'accessibilité à l'intention du Comité de l'accessibilité aux tribunaux de l'Ontario portaient sur différents sujets, dont les formats alternatifs, les appareils fonctionnels pour malentendants et la sensibilisation à la polysensibilité chimique.

  - Le directeur de la Direction des politiques et des programmes en matière de droit de la famille, Division des services aux tribunaux, a fait, de concert avec l'équipe de l'Unité de l'accessibilité, une présentation et une communication, et a facilité un groupe de discussion sur les tribunaux lors du congrès de l'Institut canadien d'administration de la justice, en septembre 2011.

- L'on a encouragé les membres du personnel du Bureau de l'accès à l'information et de protection de la vie privée pour le secteur de la justice à choisir un cours touchant les handicaps dans le cadre de leur plan d'apprentissage annuel.

- Le Bureau des projets de DMFA pour les tribunaux, qui participe à la planification des nouveaux tribunaux, a fait de l'accessibilité un sujet abordé régulièrement dans les réunions du personnel. Cette année, le bureau a abordé la question de l'amplification de la voix, afin d'améliorer la sonorité dans les salles d'audience.

Service de coordonnateur de l'information sur l'accessibilité

- Le service de coordonnateur de l'information sur l'accessibilité aux salles d'audience continue de répondre à une diversité de demandes provenant des usagers de la cour présentant une diversité de handicaps. Par exemple :

  - L'on a fourni à une personne aveugle les enregistrements audio des documents.

  - Une personne malentendante, qui utilise une forme locale de langage gestuel, s'est vu assigner un interprète pour les sourds ainsi qu'un interprète gestuel (ASL) pour lui permettre de communiquer.

  - Une personne souffrant d'anxiété grave s'est vu accorder du temps additionnel ainsi qu'un endroit tranquille pour faire des pauses et être en compagnie de membres de la famille.

  - Un fauteuil roulant a été fourni à une personne qui n'utilisait pas habituellement de fauteuil roulant, mais qui était incapable de marcher jusqu'à la salle d'audience.

- Il importe de noter que, bien que les coordonnateurs de l'accessibilité soient capables de prendre par eux-mêmes les dispositions d'adaptation pour les personnes handicapées, il est possible qu'un juge ou un juge de paix prenne une décision, dans le cadre d'une instance, concernant certaines mesures d'adaptation.

- Toutes les salles d'audience du ministère comportent des affiches permanentes informant le public que des coordonnateurs à l'accessibilité sont disponibles pour répondre aux demandes provenant des personnes handicapées. L'information sur les affiches est également écrite en braille et les affiches sont installées de façon à tenir compte de l'éclairage, des reflets, ainsi que de la hauteur et de l'emplacement appropriés.

- De plus amples renseignements sur les coordonnateurs à l'accessibilité et sur les services d'accessibilité ont été mis à la disposition du public sur le site Web du ministère, dans les lettres aux jurés éventuels, ainsi que sur certains formulaires des tribunaux. L'on travaille actuellement à augmenter le nombre de formulaires et de documents des tribunaux comportant des renseignements sur les services d'accessibilité.

- Deux séances de formation à l'intention des coordonnateurs de l'accessibilité ont eu lieu. Ces séances portaient sur les pratiques à suivre pour répondre aux besoins en matière d'accessibilité des clients du ministère présentant un handicap et ont permis aux coordonnateurs de partager leurs expériences, y compris les situations auxquelles ils doivent faire face et les solutions trouvées.

- Nous avons procédé à l'analyse des résultats d'un sondage auprès des coordonnateurs à l'accessibilité portant sur les demandes de services d'accessibilité, afin d'identifier les tendances ainsi que les domaines à améliorer en priorité. Un sondage de suivi a été réalisé à l'automne 2011.

Avis d'interruption de service

- Le ministère a maintenu son processus de notification du public concernant les interruptions temporaires d'installations ou de services à l'intention des personnes handicapées. Par exemple, la salle d'audience de Sault-Sainte-Marie a informé le public que l'ascenseur faisait l'objet de réparations et qu'il serait hors service pendant six mois environ. Une note a été envoyée aux usagers habituels de la salle d'audience (p. ex., l'association de droit local, les bureaux du procureur de la Couronne) plusieurs mois à l'avance. L'information a été affichée sur le site Web du ministère et des avis ont été affichés sur les portes d'entrée du palais de justice. L'avis contenait également des renseignements sur la façon de demander des mesures d'adaptation. L'on a prévu de rediriger les dossiers judiciaires vers une salle d'audience accessible située au premier étage afin de faciliter l'accès à une personne handicapée.

Commentaires

- Le ministère a étudié les commentaires provenant du public au sujet de l'accessibilité pour les personnes handicapées. Bien que l'on ait reçu des commentaires positifs sur les services à la clientèle accessibles fournis par le personnel du ministère, un certain nombre de préoccupations et de suggestions ont été mentionnées, par exemple : l'incapacité à trouver de l'information concernant les coordonnateurs à l'accessibilité, une acoustique inappropriée dans les salles d'audience, la qualité de l'interprétation gestuelle, l'accès aux salles d'audience en fauteuil roulant, ainsi que les longues files d'attente et les temps d'attente prolongés.

- Le ministère a déjà trouvé des solutions à bon nombre de ces

préoccupations :

- De nouvelles affiches installées dans les tribunaux informent le public au sujet des services offerts par le coordinateur à l'accessibilité et de la façon de demander de l'aide en rapport avec la présence d'un handicap.

- Offrir davantage de dispositifs pour malentendants afin d'aider ces derniers à mieux entendre dans les salles d'audience.

- Élaborer une stratégie relativement aux services langage gestuel afin d'améliorer l'accès à des interprètes compétents pour les services judiciaires.

- Le ministère reconnaît que bon nombre des salles d'audience de la province ont un certain âge et n'ont pas été conçues en fonction de l'accessibilité. Le ministère adoptera une stratégie à long terme afin d'identifier et d'éliminer les obstacles dans ces bâtiments partout dans la province, mais ceci prendra un certain nombre d'années. Le ministère reconnaît également que les longues files d'attente et les périodes d'attente prolongées peuvent constituer un défi pour plusieurs personnes handicapées. Le coordonnateur à l'accessibilité se fait un plaisir d'aider une personne à trouver des façons alternatives de fournir des services accessibles au comptoir. Le ministère continuera à assurer le suivi des commentaires et à s'en inspirer pour planifier les améliorations à apporter.

Information et communications

- Le ministère continue à offrir des services d'interprétation gestuelle dans les instances judiciaires, les programmes et services, ainsi que dans les autres services du ministère lorsqu'il est nécessaire d'assurer une communication efficace. Le ministère poursuit également son travail sur l'élaboration d'une stratégie en matière d'interprétation gestuelle, afin d'améliorer l'accès à des interprètes compétents pour répondre aux besoins des tribunaux. D'autres consultations avec les organismes communautaires et les fournisseurs de services sont prévues pour l'automne et l'hiver. Au cours de l'année écoulée, l'interprétation à distance par vidéo a été utilisée à certaines reprises avec l'approbation de toutes les parties concernées.

- Le Bureau de l'accès à l'information et de protection de la vie privée pour le secteur de la justice a installé un système d'ATS de sorte que les usagers qui utilisent ce genre de systèmes pour communiquer par téléphone ou par ordinateur puissent joindre le bureau directement.

- Le ministère a toujours pour priorité de continuer à offrir les documents dans des formats alternatifs. Le site Web interne du MPG sur l'accessibilité, abrité par l'Unité de l'accessibilité, et le site Web de la Division du droit criminel offrent tous deux des ressources expliquant comment rendre les documents et les courriels accessibles aux personnes handicapées grâce à une variété de formats. L'Unité de l'accessibilité collabore avec les divisions afin d'élaborer une stratégie visant à s'assurer que les documents accessibles sont créés d'une façon efficiente dans l'ensemble du ministère. Le travail se poursuivra au cours de l'année à venir.

- Le ministère s'est engagé à augmenter l'utilisation d'un langage simple dans les nouveaux documents destinés au public et les divisions continuent à informer les membres de leur personnel de sorte qu'ils soient conscients de l'importance d'utiliser un langage simple. Voici quelques exemples des accomplissements de la dernière année.

  - La Direction des communications du ministère collabore avec les divisions afin d'améliorer l'utilisation d'un langage simple dans les publications et sur les sites Web du ministère. Par exemple, au cours de l'année écoulée, la direction a rédigé une version en langage simple du Rapport à l'attention de la collectivité, des victimes, des survivants et des fournisseurs de services 2011 dans le cadre des nouveaux renseignements affichés sur son site Web à l'intention des notaires publics et dans le cadre de la création de Justice Ontario Mobile, offrant des renseignements sur le Web à l'intention des utilisateurs d'appareils mobiles.

  - Le formulaire de demande d'accès à l'information a été réécrit dans un langage simple.

  - Les lettres types du Programme d'aide aux victimes et aux témoins ont été mises à jour dans un langage simplifié.

  - Toutes les lettres types envoyées par la Prestation de services de tutelle aux biens ont été réécrites et simplifiées.

  - La Division des services aux tribunaux a fait la mise à jour du questionnaire à l'intention des jurés en mars 2011 afin de le rendre plus facile à lire et à comprendre. Les renseignements sur le site Web à l'intention des jurés et les directives pour remplir le questionnaire ont également été réécrits dans un langage simple.

  - De nouveaux formulaires pour la Cour de la famille ont été préparés dans un langage plus simple à l'été 2011.

- L'Unité de l'accessibilité du ministère a coordonné une formation d'une

journée sur la façon de créer des sites Web, des logiciels et des systèmes d'information accessibles à l'intention du personnel responsable des principaux sites Web et de l'élaboration des logiciels. La séance, offerte par l'*Inclusive Design Research Centre*, de l'École d'art et de design et de l'Ontario, comprenait des démonstrations de l'utilisation des appareils fonctionnels sur les sites Web qui ne sont pas accessibles, des concepts et des techniques pour la création de sites Web et de logiciels accessibles, ainsi que la possibilité d'essayer ces appareils.

- La Division du droit criminel poursuit ses efforts pour assurer l'accessibilité de ses systèmes d'information et de communication, notamment :

  - Des mesures ont été prises pour s'assurer que le nouveau système d'exploitation des ordinateurs de bureau de prochaine génération (le nouveau système informatique standard qui sera utilisé par le personnel du ministère) soit compatible avec les appareils fonctionnels utilisés par les employés présentant un handicap.

  - Les mises à jour de la prochaine génération veilleront également à ce que les éléments de la barre d'outils du site Web interne de la Division du droit criminel soient accessibles.

  - La division utilise fréquemment un outil d'évaluation de l'accessibilité des sites Web sur les sites internes de l'intranet afin de s'assurer qu'ils demeurent accessibles.

Emploi

- La Division des services aux tribunaux a révisé la procédure actuelle pour répondre aux demandes d'adaptation provenant des membres du corps judiciaire et a consulté les bureaux du juge en chef de la Cour d'appel de l'Ontario, de la Cour supérieure de l'Ontario et de la Cour de justice de l'Ontario.

- Le service de sténographie judiciaire de la Division des services aux tribunaux a fourni aux sténographes de l'information sur l'ergonomie, afin d'assurer une utilisation sécuritaire des ordinateurs. Cette information a également été affichée sur le site interne intranet, de sorte que tout le personnel de la division puisse y avoir accès facilement.

- La Division du droit criminel et la Division des services juridiques offrent des mesures d'adaptation dans leur processus d'inscription en ligne relativement à la formation du personnel. Entre autres, des lieux de formation sont nécessaires pour répondre aux exigences en matière d'accessibilité.

- Le ministère continue à exiger que les communications électroniques internes soient accessibles à tous les employés et toutes les divisions ont rappelé cette exigence à leur personnel au cours de l'année écoulée. Des guides et autres ressources offerts en ligne à l'intention du personnel du ministère expliquent comment préparer des documents électroniques et des courriels accessibles pour les employés présentant un handicap.

- L'Unité des activités stratégiques des ressources humaines a ajouté à ses listes de vérification des exigences en matière d'accessibilité au moment de choisir des lieux alternatifs où les services pourront être offerts en cas de fermeture d'urgence des bureaux.

Milieu bâti

- Le ministère continue à appliquer les lignes directrices en matière d'accessibilité à tout le travail portant sur la planification, la conception ou la construction des nouveaux palais de justice. Parmi les lignes directrices, mentionnons l'accessibilité à tous les espaces publics de la salle d'audience, par exemple, un banc des jurés accessible, une barre des témoins accessible et un système de sonorisation assistée.

- Avant de construire un nouveau palais de justice, le ministère procède à une consultation auprès du comité consultatif municipal en matière d'accessibilité afin d'aborder la question de l'accessibilité du bâtiment. De telles consultations ont eu lieu dans le passé, par exemple, pour la construction du futur palais de justice de Thunder Bay et du palais de justice St. Thomas.

- Lorsque les bâtiments et les palais de justice existence sont rénovés, le ministre inclut aux travaux l'élimination des obstacles à l'accessibilité, à moins que l'on ait désigné le bâtiment comme bâtiment patrimonial. En outre, lorsque le ministère renouvelle un bail ou en signe un nouveau, il continue à négocier avec les propriétaires du bâtiment afin d'éliminer tous les obstacles pouvant nuire au personnel, au corps judiciaire, aux clients ou au public handicapé.

- Des produits de nettoyage écologiques sont utilisés dans toutes les installations du gouvernement occupées par le ministère.

- L'accessibilité en tant que principe directeur a été intégrée au travail préliminaire sur les normes relatives au système de sécurité et aucun des nouveaux magnétomètres (détecteur de métal) ne doit constituer un obstacle à l'accessibilité.

Approvisionnement

- La Division de la gestion des services ministériels rappelle aux différents domaines de programmes du ministère qu'ils doivent incorporer l'accessibilité aux initiatives d'approvisionnement.

- Les exigences en matière d'accessibilité ont été incluses dans la demande de propositions pour l'obtention d'équipement d'enregistrement numérique pour les palais de justice du ministère.

- Les fournisseurs de services pour les nouveaux Services d'information et de médiation de la Cour de la famille sont tenus de respecter toutes les exigences pertinentes en matière d'accessibilité établies par le ministère conformément au chapitre 11 de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* et règlements afférents. Le ministère fournit aux personnes qui répondent à ses demandes de propositions des renseignements généraux sur les lois, règlements et pratiques exemplaires en matière d'accessibilité.

- Voici un extrait des exigences intégrées à la plupart des offres de service émises par le Bureau du Tuteur et curateur public :

La prestation de services par le fournisseur doit être conforme à toutes les exigences, spécifications et normes pertinentes en matière d'accessibilité établies par le ministère conformément au chapitre 11 de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* et règlements afférents.

- Certaines directions ont inclus les exigences en matière d'accessibilité aux contrats de formation ou aux lieux de formation au cours de l'année écoulée. Par exemple, la Direction du soutien à la Division, de la Division des services aux tribunaux, a inclus les exigences en matière d'accessibilité aux contrats relatifs aux lieux où se sont déroulées les séances de sensibilisation de la direction et les séances de sensibilisation du personnel.

Deuxième section : Mesures prévues pour 2011-2012 et par la suite

Cette année, le plan d'accessibilité du ministère du Procureur général porte sur cinq domaines. Ces initiatives soutiendront la conformité aux actuelles Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle. Elles nous aideront également à améliorer l'accessibilité dans d'autres domaines.

Services à la clientèle

- Le ministère du Procureur général est déterminé à dispenser aux personnes handicapées des biens et services accessibles. Cela signifie que ces personnes recevront des biens et des services de même qualité et à avec la même rapidité que le reste de la population. Actions proposées :

  - Continuer à analyser et à cerner les améliorations pouvant être apportées à la fonction de coordonnateur de l'accessibilité. Le coordonnateur fournit de l'information sur les services d'accessibilité disponibles dans chaque palais de justice et répond aux demandes d'adaptation des usagers présentant un handicap, collaborant avec d'autres aux besoins. Parmi ces améliorations, mentionnons les suivantes :

    - Mettre à jour la formation et les procédures et politiques opérationnelles afin de soutenir les coordonnateurs de l'accessibilité dans la prestation de services accessibles.

    - Ajouter davantage d'informations sur les services de coordonnateur de l'accessibilité à un plus grand nombre de formulaires-clés utilisés à la Cour et sur les sites Web du ministère.

Calendrier de mise en oeuvre : Novembre 2011 à octobre 2012

- L'Unité de l'accessibilité est en train d'élaborer du matériel et des ressources de formation à l'intention des coordonnateurs de l'accessibilité et autre personnel concernant la façon d'aider les usagers ayant un handicap neurologique, un trouble de santé mentale, un trouble du développement ou d'apprentissage ou une lésion cérébrale acquise. Au cours de l'année à venir, l'attention sera portée surtout sur les troubles de santé mentale.

Calendrier de mise en oeuvre : Novembre 2011 à octobre 2013

- La section de l'accès à l'information du ministère examinera différents cours sur la façon d'offrir des services à des personnes souffrant de troubles autres que physiques, afin de poursuivre la sensibilisation du personnel.

Calendrier de mise en oeuvre : Novembre 2011 à octobre 2012

- L'Unité de l'accessibilité a commencé à collaborer avec les divisions du ministère afin de coordonner un processus de suivi des commentaires sur l'accessibilité et de trouver des solutions au besoin.

Calendrier de mise en oeuvre : Novembre 2011 à mars 2012

Information et communications

- Le ministère du Procureur général s'est engagé à rendre l'information et les communications du gouvernement accessibles pour les personnes handicapées. L'information que nous fournissons et les façons dont nous communiquons sont essentielles à la prestation de nos programmes et services au public. Actions proposées :

  - Le ministère s'assurera que les exigences en matière d'accessibilité précisées dans le *Règlement sur les Normes d'accessibilité intégrées,* pris en application de l'*AODA,* relativement aux nouveaux sites Web Internet et intranet, y compris leur contenu, sont respectées selon l'échéancier indiqué dans le règlement.

Calendrier de mise en oeuvre : Permanent à compter de janvier 2012

- Se fondant sur le travail déjà réalisé pour fournir des documents dans des formats accessibles, le ministère prendra les mesures suivantes :

  - Développer un plan efficient permettant de créer des documents de formats accessibles et de mettre en oeuvre la formation appropriée à l'intention du personnel concerné.

  - Continuer à aviser le public de la disponibilité des formats et des supports de communication accessibles.

  - D'ici janvier 2013, le ministère s'assurera que les processus permettant de faire des commentaires sont accessibles aux personnes handicapées; des formats ou supports de communication accessibles seront offerts sur demande.

Calendrier de mise en oeuvre : Permanent à compter de novembre 2011

- Le ministère s'assurera que toute information relative aux procédures et plans d'urgence, ainsi qu'à la sécurité publique préparée et mise à la disposition du public est disponible, sur demande, dans un format accessible ou avec les supports de communication appropriés aussitôt que possible.

Calendrier de mise en oeuvre : Permanent à compter de janvier 2012

- La Division du droit criminel testera et mettra en oeuvre les pratiques exemplaires en matière de formats alternatifs pour les formulaires et documents courants.

Calendrier de mise en oeuvre : Novembre 2011 à octobre 2012

- Toutes les divisions utiliseront un langage simple dans la mesure du possible dans les nouveaux documents destinés au public et examineront la possibilité de simplifier le langage des documents existants destinés au grand public lors des révisions et mises à jour.

Calendrier de mise en oeuvre : Novembre 2011 à octobre 2012

- La Division du droit criminel et la Division des services aux victimes et aux personnes vulnérables collaborent afin d'améliorer les formulaires de déclaration de la victime, de sorte qu'ils soient plus faciles à comprendre et à remplir pour les victimes d'un crime, y compris les personnes handicapées. La déclaration de la victime est un témoignage écrit des souffrances subies par la victime d'un crime.

Calendrier de mise en oeuvre : Octobre 2011 à octobre 2013

- L'Unité de l'accessibilité continuera à élaborer à l'intention du personnel des politiques opérationnelles et des lignes directrices sur la façon de répondre aux demandes de dispositifs pour malentendants et de sous-titrage en temps réel.

Calendrier de mise en oeuvre : Novembre 2011 à octobre 2011

Emploi

- Le ministère du Procureur général s'est engagé à adopter des pratiques d'emploi équitables et accessibles qui permettent d'attirer et de maintenir en poste les personnes handicapées talentueuses. Actions proposées :

  - Le ministère continuera à se conformer aux politiques et procédures de la FPO concernant les mesures d'adaptation liées à l'emploi à

l'intention des employés et des candidats handicapés.

- D'ici janvier 2013, le ministère se conformera aux exigences du *Règlement sur les Normes d'accessibilité intégrées* de la *LAPHO* relativement à l'emploi.

Calendrier de mise en oeuvre : Permanent à compter de novembre 2011

- La Division des services aux tribunaux documentera chacun des processus des tribunaux de l'Ontario relativement au traitement des demandes d'adaptation liées à l'emploi provenant du corps judiciaire.

Calendrier de mise en oeuvre : Octobre 2011 à juin 2012

- L'Unité des activités stratégiques des ressources humaines poursuivra ses efforts pour recueillir les commentaires des employés handicapés dans l'ensemble du ministère, afin de déterminer de quelle façon ce dernier peut améliorer l'accessibilité pour ses employés et faciliter leur participation au sein du ministère.

Calendrier de mise en oeuvre : Octobre 2011 à 2012

Milieu bâti

Le ministère du Procureur général s'est engagé à faire en sorte qu'il soit plus facile d'entrer dans nos immeubles, d'en sortir et de circuler autour de ceux-ci. Actions proposées :

- La Direction de la gestion des installations élaborera un plan pluriannuel sur l'accessibilité afin de rendre accessibles aux personnes handicapées les palais de justice que possède actuellement le gouvernement de l'Ontario.

Calendrier de mise en oeuvre : Novembre 2011 à mars 2013

- La Direction de la gestion des installations continuera à appliquer une ébauche des lignes directrices en matière d'accessibilité dans les études de planification sur les palais de justice consolidés et les études de faisabilité d'autres grands projets.

Calendrier de mise en oeuvre : Permanent

- L'Unité de l'accessibilité continuera à développer des lignes directrices concernant l'utilisation des produits parfumés dans les salles d'audience et autres bâtiments du ministère, ainsi que les mesures d'adaptation pour les personnes présentant une polysensibilité chimique.

Calendrier de mise en oeuvre : Novembre 2011 à octobre 2012

- Le Bureau de l'avocat des enfants a conçu une salle de réception accessible, incluant des portes plus larges, un comptoir abaissé, ainsi qu'une salle de bain accessible. Les rénovations se feront au cours de l'année à venir.

Calendrier de mise en oeuvre : Novembre 2011 à octobre 2012

Approvisionnement

- Le ministère du Procureur général est déterminé à intégrer les critères et caractéristiques de l'accessibilité à ses processus d'approvisionnement. Actions proposées :

  - Le ministère continuera à intégrer l'accessibilité dans des initiatives d'approvisionnement particulières. Ceci inclut, par exemple, exiger des fournisseurs qu'ils intègrent l'accessibilité aux services et produits achetés par le ministère, de sorte qu'ils soient accessibles aux personnes handicapées. Le ministère mettra également en oeuvre toute nouvelle directive émanant du ministère des Services gouvernementaux.

Calendrier de mise en oeuvre : Permanent à compter de janvier 2012

- Le ministère tiendra compte des critères et caractéristiques de l'accessibilité dans l'acquisition de biens, services ou installations, sauf dans les cas où cela est impossible d'un point de vue pratique. Nous allons également incorporer les caractéristiques de l'accessibilité à la conception ou l'acquisition de kiosques d'autoassistance.

Calendrier de mise en oeuvre : Permanent à compter de janvier 2012

- Le ministère des Services gouvernementaux (MSG) fera une mise à jour des exigences en matière d'accessibilité contenues dans la directive relative à l'approvisionnement et les politiques opérationnelles s'appliquant à la Fonction publique de l'Ontario. Une fois la mise à jour effectuée, l'Unité du contrôle financier du ministère du Procureur général procèdera, en collaboration avec l'Unité de l'accessibilité, à sa mise en oeuvre au sein du ministère. Par exemple, des formations et des lignes directrices à l'intention du personnel seront élaborées afin de compléter les outils du MSG.

Calendrier de mise en oeuvre : Novembre 2011 à octobre 2013

Troisième section : Examen des lois, règlements et politiques

Dans le cadre de l'engagement que nous avons pris d'améliorer l'accessibilité des personnes handicapées, le ministère du Procureur général continuera à passer en revue les initiatives gouvernementales, notamment les mesures législatives et les politiques, afin de repérer et de supprimer les obstacles. Le ministère du Procureur général joue également un rôle de soutien auprès des différents ministères dans la révision de la législation en vue d'éliminer les obstacles à l'accessibilité.

Lois, règlements et politiques qui ont été passés en revue en 2010-2011

- En 2011, la fonction publique de l'Ontario a mis en œuvre l'Outil d'évaluation en matière d'inclusion. Il s'agit d'un outil innovateur pour les questions de diversité et d'accessibilité. À l'aide de cet outil, les ministères peuvent repérer et supprimer les obstacles potentiels, notamment pour les personnes handicapées, dans des mesures législatives, des politiques, des programmes, des pratiques ou des services en place ou envisagés.

- En avril 2011, notre ministère a soutenu le Bureau de la diversité de la FPO dans la prestation d'une séance de formation à l'intention des équipes multidisciplinaires de tous les ministères, séance portant sur la façon d'utiliser l'Outil d'évaluation en matière d'inclusion, afin de procéder à la révision des mesures législatives en vue d'éliminer les obstacles à l'accessibilité.

Lois, règlements et politiques qui ont été passés en revue en 2010-2011

- Poursuivant leurs efforts, le Bureau de la diversité de la FPO et le ministère du Procureur général travaillent de concert afin de fournir des conseils et du soutien sur l'adoption d'une approche coordonnée relativement à la révision des lois au sein du gouvernement.

- Au sein du ministère, les divisions élaboreront, avec l'aide de l'Unité de l'accessibilité, un plan pluriannuel pour la révision des lois, règlements et politique afin d'éliminer les obstacles à l'accessibilité.

- Le personnel du ministère continuera à analyser, avec le soutien de l'Unité de l'accessibilité, l'impact des nouvelles lois et des nouveaux règlements sur les personnes handicapées.

Lexique de termes et de sigles

LAPHO – Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario

FPO – Fonction publique de l'Ontario
LPHO – Loi de 2001 sur les personnes handicapées de l'Ontario
RNAI – Règlement sur les Normes d'accessibilité intégrées

Renseignements

Nous sommes toujours heureux de recevoir des questions et des commentaires sur le plan d'accessibilité du ministère.

N'hésitez pas à nous téléphoner : ministère du Procureur général
Renseignements généraux : 416 326-2220 ou 1 800 518-7901
Numéro ATS : 416 326-4012 ou 1 877 425-0575

Courriel : attorneygeneral@ontario.ca

Site Web du ministère : http://www.ontario.ca/attorneygeneral

Rendez-vous au portail Rendre l'Ontario accessible du ministère des Services sociaux et communautaires. Ce site sur l'accessibilité offre des ressources et des renseignements destinés à faire de l'Ontario une province accessible pour tous.

Pour commander gratuitement un exemplaire du plan d'accessibilité sur support de substitution, adressez-vous à :

ServiceOntario Publications
Téléphone : 1 800 668-9938
ATS : 1 800 268-7095
© Imprimeur de la Reine pour l'Ontario
ISSN 1708-5608

This document is available in English